

Диагностика Интернет-торговли как инновационной технологии

Прыгун И. В., Скуратович О. А.

БГЭУ

В белорусском Интернете уже наблюдается устойчивая тенденция к росту спроса и предложения на услуги в области электронной торговли, прежде всего в сфере розничных продаж.

Эти же тенденции проявляются в росте оборота Интернет-магазинов, которые являются достаточно модифицированными и содержат информацию не только о товарах и услугах, но и постоянно обновляемые каталоги, прайс-листы, информацию о формах оплаты и доставки товаров.

Однако пока такую торговлю все еще следует рассматривать как расширение возможностей, но не как необходимый сервис. Хотя как инновационная торговая технология Интернет-магазины имеют массу очевидных преимуществ как для продавца, так и для покупателя. *Для покупателя:* возможность сэкономить время при поиске товара; получить товар из любой страны мира; разместить заказы на товары, которые еще только готовятся к выпуску; сравнить цены нескольких производителей; более широкий выбор; круглосуточный доступ покупателей к информации о товарах; выбор необходимой комплектации. *Для продавца:* возможность более гибко планировать ресурсы; лучше отслеживать бизнес-цикл; расширить территорию торговли за счет пользователей Интернета; снижение затрат на аренду и содержание торговых помещений, на прием, размещение и исполнение заказов, на рекламу, количества посредников; собственное представительство в сети Интернет; большой объем закупок за одно посещение (возможность посмотреть, что покупают другие, стимулирует дополнительные покупки); упрощение обратной связи.

По-прежнему узким остается ассортимент предлагаемых товаров. По нашей оценке, белорусские электронные магазины в основном специализируются на продаже видео- и аудиозаписей – 41 % магазинов, бытовой техники – 40 %, компьютеров и комплектующих – 29 %. Несмотря на то, что в последнее время ассортимент товаров расширился (добавились фармацевтическая продукция, автомобильные запчасти, подписка на периодические издания, подарочная и сувенирная продукция, цветы и т. д.), – он по-прежнему более узок, чем за рубежом. Кроме того, глубокие различия имеются и по структуре. Например, в США значительным спросом пользуются одежда (21 % магазинов), подарки (20 %) и путешествия (14 %). В белорусской электронной торговле эти группы товаров представлены только 2 % магазинов.

Серьезной проблемой развития Интернет-магазинов является отсутствие сервиса и доставки, соответствующего ожиданиям покупателей. На современном этапе в большинстве Интернет-магазинов, проходя всю цепочку заказа, потребитель вынужден сосредотачиваться на технологических проблемах сайта. Кроме того, большинство Интернет-магазинов (97 %) выполняют доставку курьером, причем больше половины из них обслуживают покупателей только на территории своего региона (в основном в г. Минске).

Еще одной проблемой развития Интернет-магазинов является неразвитость платежных средств. Зарубежные Интернет-магазины предлагают следующие виды оплаты: чеком, кредитной картой или с использованием определенной системы Интернет-расчетов. Белорусские: наличными (97 %), безналичными (89 %), почтовым переводом (7 %), наложенным платежом (5 %), Web Money (5 %), банковским переводом (4 %). Большинство магазинов сочетают несколько *видов оплаты*.

Оплата наложенным платежом удобна при пересылке товаров в регионы, куда не осуществляется курьерская доставка. Расчет за товар осуществляется при его получении на почте. Ее существенными недостатками являются высокая цена (10–30 % стоимости покупки), большой срок ожидания, сложности при доставке крупногабаритных товаров и возврате товаров, если он не соответствует критериям качества.

Широко распространенным способом оплаты является *банковский перевод*. Он приемлем в основном для организаций.

Почтовый перевод – наименее удобный для покупателя вид оплаты. Во-первых, идет кредитование продавца и «замораживание» тем самым средств покупателя. Во-вторых, на перевод денег требуется достаточно длительный срок. В-третьих, стоит он довольно дорого – от 5 % суммы платежа и выше.

Оплата покупки в режиме реального времени (он-лайн) – наиболее удобный способ расчетов. Онлайн-платежные системы можно разделить на 3 вида: пластиковые (кредитные или дебетовые) карты, электронные чеки и цифровые деньги («электронный кошелек»). Еще одной формой он-лайновой оплаты покупки является использование международной системы интернет-расчетов, например Pay Cash. Система предусматривает быстрое и эффективное проведение наличных платежей в широком диапазоне сумм в рамках всемирной сети Интернет и позволяет осуществлять банковские переводы (наличный или безналичный перевод средств с платежной книжки клиента на счет банка), денежные переводы посредством международных систем (Western Union и др.), почтовые/телеграфные переводы, оплату услуг (мобильной или пейджинговой связи, доступа в Интернет и прочее) с картой предоплаты, оплату покупок в присоединенных к системе Интернет-магазинах, взаиморасчеты между пользователями системы.

С этих позиций, для получения конкурентных преимуществ в будущем, большинству белорусских Интернет-магазинов все же придется предусмотреть поддержку платежей через пластиковые карты, поскольку такой вид оплаты в настоящее время представляется наиболее логичным способом осуществления расчетов в Сети. Кроме того, оплата по пластиковым картам считается во всем мире наиболее простым и безопасным способом расчетов.